

# 2021年理賠報告



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything



“

三井住友保險2021年理賠報告概述了過去一年在香港和澳門的賠償金額。在報告中，展示了我們一直致力滿足客戶需求，以及憑藉卓越服務讓客戶滿意的故事。報告亦分享我們在全球疫情下為客戶提供的支援，及注入的創新元素以提升我們的服務。我們明白每位客人的理賠個案都是獨一無二的；而每個理賠個案背後亦有著屬於個人的故事，因此我們秉承著這份信念，為客戶提供最適切的服務。

”

# 1 2021年的理賠數據

我們一直以保護客戶所珍視的為己任，在他們有需要時提供最適切及卓越的服務。

## 堅守對客戶的承諾

讓客戶感到安全和安心是我們首要的任務，我們為客戶提供周全保障，以應對疾病、意外和天然災害的風險。

## 2021年總賠償金額

港幣**381,360,512元**

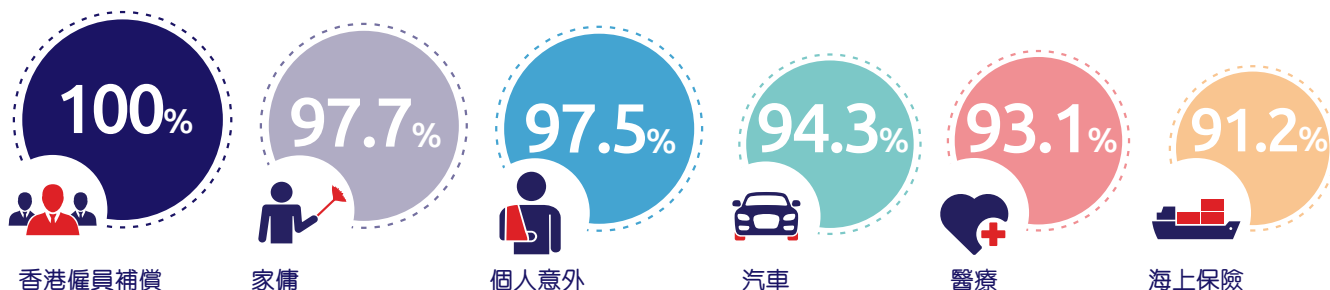
## 摯誠可靠的支援

我們與客戶共渡時艱、並肩同行。我們的高理賠率獲業界認同，印證了我們認真專業的工作態度。

## 2021年賠償率

**92.4%\*** 比2020年增加**1.4%**

## 2021年最高賠償率的類別

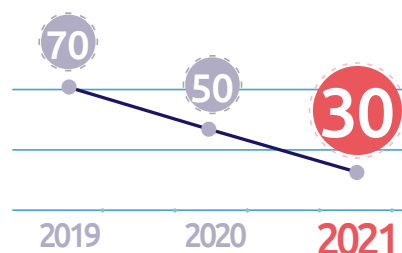


我們於2021年再次進行了年度理賠調查，欣然發現94.8%的受訪索償人仕將三井住友保險的整體索償體驗評為「優秀」或「良好」。而在過去兩年我們接獲的投訴個案數字亦大幅下降 — 從2019年的70宗減少到2021年的30宗。

這與我們以客戶為先，在充滿挑戰的時刻仍致力維持可靠穩定的理賠服務的理念一致。在疫情持續的情況下，我們採取在家工作的模式，繼續為客戶的保險需要作出支援，我們為此感到自豪。

**94.8%** 的受訪索償人仕將三井住友保險的整體索償體驗評為「優秀」或「良好」。

## 2019 - 2021投訴個案數字



\*我們的賠償率不包括團體醫療保險業務。我們全新的MediGo系統將於2023年為團體醫療保險成員打造革新的索償體驗，詳情請參閱第8頁。

# 2 客戶寶貴的意見推動我們不斷向前

逾160年來，三井住友保險一直為香港客戶提供保險方案，貫徹令客戶滿意的服務宗旨。我們更不斷求進，力臻完善我們的服務和產品。用心聆聽和積極回應客戶意見是推動我們創新及進步的重心。非常感激客戶對我們的鼓勵，以下是他們於2021年告訴我們的故事：



## 醫療

### 客戶心聲

「我與另一間保險公司有一個不愉快的索償經歷。我很感謝您們的理賠專員就我的查詢提供關切的專業建議。三井住友保險將繼續成為我和家人的首選保險公司。」

### 索償情況

一位客戶在家裡意外地弄傷了眼睛。她分別持有三井住友保險及另一間保險公司的保單。她向那間保險公司索償時遇到問題，便向三井住友保險尋求建議。我們了解情況後，向她詳細解釋，更協助她完成向兩間保險公司申請索償的程序。由於她先向另一間保險公司索償，再向三井住友保險申請餘額索償，因此，我們為她提供了第二索償現金津貼。



### 理賠優勢

三井住友保險設有專門的賠償熱線，理賠專員受過專業培訓，負責評估和審批索償申請，會針對客戶的查詢提供直接易明的回覆。大多數保險公司只為其客戶提供客戶服務熱線，然而客戶服務人員未必能夠具體地解答索償查詢。



## 住院付款信用保證

### 客戶心聲

「感謝理賠專員為我提供卓越高效的服務，妥善處理了我最近提交的醫療索償。」

### 索償情況

客戶接受了詳盡的健康檢查後，發現結直腸出現了瘻肉，醫生建議他做手術切除。由於醫療費用高昂，客戶在入院前先致電向我們的理賠專員查詢，了解保單的承保範圍。



### 理賠優勢

在這情況下，三井住友保險為受保人提供入院付款信用保證以應付其住院費用開支。我們提供的入院付款信用保證金額超出客戶的實際醫療支出，因此客戶出院時亦無需擔心其住院費用會加重他的經濟負擔。

# 2 客戶寶貴的意見推動我們不斷向前

## 團體醫療保險

### 客戶心聲

「非常感謝您的迅速回應！」

### 索償情況

客戶的員工一般都會致電三井住友保險賠償熱線，查詢有關保單的承保範圍，同時了解保單詳情，例如每年的最高就醫次數、就醫次數餘額，以及預約專科醫生是否需要轉介信等情況。

### 理賠優勢

於2021年，三井住友保險推出了全新的中小企團體醫療保險計劃和客戶網上服務平台「MediGo」，僱員和僱主可以在網上輕鬆管理自己的保單和保障。憑藉我們在醫療保險和商業保險的豐富經驗，我們對中小企業務有著獨特的見解，能為他們提供靈活的數碼創新產品及服務。

## 財物

### 客戶心聲

「感謝您提供具洞察力及有用的建議。」

### 索償情況

一位客戶的倉庫在去年遭爆竊，其貴重貨品被盜。雖然已經安裝了警報器，但在賊人闖入時卻失靈，直至第二天員工進入倉庫時才被發現。經過調查，我們的理賠專員建議客戶採取以下風險改善措施：

- 聘請保安人員在夜間巡視倉庫
- 將閉路電視畫面自動上傳到雲端
- 把警報系統直接連接到警局
- 在倉庫內設置更多紅外線感應器
- 諮詢專業保安公司以加強保安防盜措施

客戶同意按這些建議進行改善。

### 理賠優勢

我們為客戶提供行業領先的理賠服務，並深感自豪，同時亦為他們提供專業的風險改善建議和支援，保障他們的業務，並協助他們改善營運模式，提高效率。

# 2 客戶寶貴的意見推動我們不斷向前



## 海上保險

### 客戶心聲

「感謝您們的理賠專員耐心為我們解答疑問，特別是為我們在風險控制方面提供建議，並指出我們可以作出改進的地方。」

### 索償情況

客戶提出索償後，我們的理賠專員發現貨櫃箱內的貨物未有妥善擺放，貨物之間存有空隙，令貨物在運輸過程中移位，互相擠壓，因而造成損壞。三井住友保險的理賠專員建議客戶在貨物之間加入墊子，並把它們綁好，防止移位。我們更向客戶提供照片作參考，確保所有處理貨物的相關人士都清楚明白如何避免此問題出現，這也有助客戶避免在將來招致更大的損失。



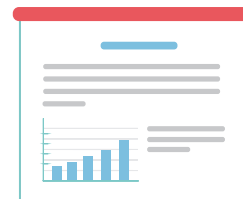
### 理賠優勢

我們致力成為客戶值得信賴的合作夥伴，為客戶解決如上述的大型物流問題時，更特別從多方面考量客戶的需要。我們深入了解客戶面對的問題，並為他們尋找最合適的解決方案。

為了進一步協助海上保險客戶應對風險，我們提供以下服務：

### 私人講座

三井住友保險明白客戶如未能完全掌握保單的詳情及保障範圍，可能會感到擔憂。因此，我們為有關的海上保險客戶舉辦私人講座，向他們提供風險控制和預防損失的建議；同時亦解答他們對承保範圍、索償程序、第三者索償應對和處理方面的疑問，藉以舒緩客戶的顧慮。客戶非常讚賞我們私人講座的安排。



### 責任承擔提示

就貨運責任，我們會提示客戶即使貨物在其保管下發生損壞，亦不要自行承認任何責任。客戶應首先通知三井住友保險有關事件，我們會對貨物的運送過程進行調查以保障客戶的利益。在有需要的情況下，我們亦會向客戶提供有關改進及預防損失的建議。

### 風險提示

三井住友保險會提醒海上保險客戶可能面對的潛在風險。我們會在適當時候，為他們的倉庫進行風險控制調查，此項措施對大型客戶特別有幫助。

# 3 疫情下致力追求突破

儘管2019冠狀病毒病疫情於2021年繼續影響香港，我們仍然不斷努力為客戶提供更全面的保障。

## 1

### 為必要的旅程提供更完善的醫療保障

投保iTravel Plus單次或全年旅遊保險的客戶可免費獲得2019冠狀病毒病每日現金保障。我們更將此保障伸延至所有現有iTravel Plus全年旅遊保險保單的受保人，以應對全球疫情帶來的挑戰。

若受保人於海外確診2019冠狀病毒病並需要入院，每日可獲港幣500元現金津貼賠償，最高賠償日數為10天。我們也保障因2019冠狀病毒病而取消、延誤、縮短或中斷行程導致的損失，以及海外住院的醫療費用。

## 2

### 網上購物保障

在疫情下大部分人都會減少外出，以避免受到感染，網上購物因而成為購買日常必需品以至奢侈品的首選方法。我們的家居保險為網購後貨品未能送抵或貨品送抵時意外損毀所造成的損失提供保障，保障額高達港幣10,000元。

## 3

### 提醒海上保險客戶防範風險

我們致力與海上保險客戶建立長遠關係，讓他們在發展業務時更無後顧之憂。

客戶是一位汽車製造商，經常從美國出口昂貴的零部件到中國武漢。2021年初，我們在兩個月內收到10宗與貨物在運輸過程中受損的索償。由於貨物損壞率相當高，我們推測是因為貨物在運送過程中頻繁裝卸而造成。

客戶與他們的貨運代理公司審視了其包裝及物流，發現貨物從離開美國的倉庫，到抵達武漢之間共裝卸了17次。由於海上貨運受疫情影響延誤，因此客戶轉而選擇了空運，但原有的包裝並不適合於空運。

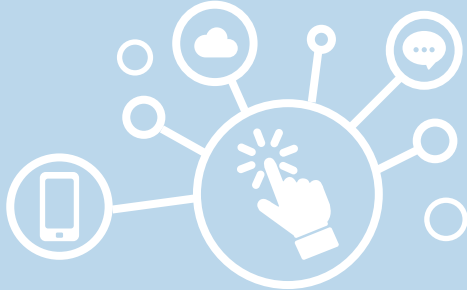
我們向客戶建議更改包裝方法，讓其符合空運要求。因此，在2021年下半年再沒有相關索償。

### 資訊提示

2019冠狀病毒病導致2021年的海上貨運不斷延遲，以及貨櫃箱短缺。客戶被迫使用殘舊或保養不善的貨櫃箱，這些貨櫃箱容易受到水或雨水的損害。三井住友保險建議客戶使用合適的貨櫃箱，以減少進水的風險。若損壞是由於使用不適當的貨櫃箱而造成，這類損失並不包括在承保範圍內，客戶需留意這個情況，以減低損失。

# 4 我們的數碼創新突破

於2021年，我們努力透過數碼創新為客戶提供最簡單便捷的服務。以下是我們去年進行的部份項目。



## 家傭和醫療保險的數碼付款方案

由2022年第三季開始，我們將簡化家傭保險的索償程序，推出數碼理賠方案。數碼理賠方案配合自動化流程實現全自動化的審批、賠償和付款方案，讓客戶能更快地從他們的銀行賬戶收取賠償。我們期待在今年第四季將此數碼理賠方案擴展到醫療保險計劃。

### 過往

以往的索償程序包括填寫索償表格，提供單據和證明文件。然後，客戶必須將所有文件郵寄到我們的辦公室，經理賠部審查後，就索償結果與客戶聯繫。如果索償成功，我們將支付賠償，整個過程需要約7個工作天。

### 現在

透過數碼理賠方案，客戶在網上提交索償表格、證明文件和聯絡方法後，我們的系統會檢查索償人的索償紀錄、保單的有效性和索償金額。如索償申請獲批，客戶將會收到短信，賠償將在兩個工作天內以轉數快支付。



## 為中小企團體醫療保險推出MediGo

2021年10月，我們正式推出客戶網上服務平台MediGo，為中小企團體醫療保險客戶提供方便的網上服務，讓僱主及僱員輕鬆地於網上平台管理保單及索償。

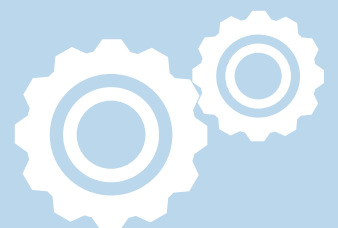
僱員可透過MediGo一站式客戶網上服務平台尋找網絡醫生、提交索償及查詢索償進度、上載文件、查閱電子醫療卡及查詢其他相關權益。僱主亦可透過平台進行在線諮詢，並可以24小時全天候查閱保單詳情及僱員資料。

### 過往

客戶的人力資源部門會收集僱員的索償表格，每14天或每月把索償申請郵寄至三井住友保險。僱員需等待相當長的時間才能獲得賠償。

### 現在

僱員可通過MediGo成員網上服務平台提交索償表格，整個過程比以往更方便快捷。僱員在索償獲審批後兩天內可獲得賠償。





# 4 我們的數碼創新突破

## 提升EASYi索償及保單管理系統的功能

我們不斷提升EASYi索償及保單管理系統的功能，旨在為中介人提供更便捷的服務，尤其是於在家工作期間，中介人不再需要依賴紙本文件，只需透過單一平台，即可以數碼形式續保和簽發保單。

### 保單續保功能

中介人可透過EASYi索償及保單管理系統，跟進保單續保、作出保單續保回覆及提交續保指示。所有續保程序都可於平台上輕鬆完成。

### 旅遊保險網上出單功能

EASYi索償及保單管理系統現在也可簽發旅遊保險保單。中介人只需輸入受保人的資料，系統便會提供報價，數個步驟即可於網上簽發旅遊保險保單。其他產品將陸續推出，請密切留意！



## 革新EASY網上索償系統的用戶介面

讓客戶感到滿意是我們的工作核心所在，因此我們一直努力不懈，不斷求變以向客戶提供更優質的服務。

經過與不同持份者的討論和研究他們的意見反饋，我們決定重新設計EASY網上索償系統的介面。我們旨在提供更暢順和無障礙的網上索償體驗，因此從客戶的角度重新設計了每個步驟，讓客戶能更方便使用網上索償服務。

EASY網上索償系統的全新介面將於2022年第三季推出。

## 未來發展？

於2023年，我們將引入索償追蹤功能，以便客戶實時跟進索償進度。目前，如果索償人想查詢索償進度，他們需要致電我們的理賠服務熱線查詢。於2023年初，客戶將可透過三井住友保險應用程式或公司網站，輸入索償參考編號及其他個人資料，便可查閱詳細信息，包括提交索償申請日期，以及索償是否正在審批或處理中。

# 5 為行業作出貢獻

三井住友保險在香港家喻戶曉，於2021年我們繼續努力不懈為亞太區及其他地區保險業的發展和福祉作出貢獻。

## 我們的貢獻

我們的高級管理人員積極參與香港一般保險業的行業組織，擔任重要的職務。我們活躍於火險公會、意外保險公會、洋面保險公會和醫療保險協會。我們的管理層更親力親為，積極參與香港汽車保險局和預防保險詐騙偵測系統的工作。

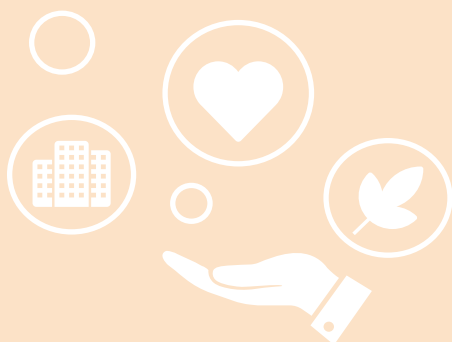
## 偵查欺詐行為

### 加入預防保險詐騙偵測系統

我們參與香港保險業聯會一項旨在減少欺詐索賠的項目，我們向聯會提供數據以擴大其資料庫，並參與行內反詐工作，盡力作出貢獻。

### 實施反欺詐技術

三井住友保險推出了更有效應對欺詐情況的措施，包括預防欺詐的政策和加強預防欺詐和補救的培訓工作。我們致力為客戶提供最優質的服務，並防止欺詐行為，以保障客戶的保險成本不會因欺詐而增加。



# 6 獎項及實力評級

於2021年，我們獲得了三個獎項，深感榮幸獲得客戶及業界的肯定。以下是我們獲得的獎項及認可：

## 獎項

### 亞洲電子商務獎2021

「最佳電子商務（品牌）銀行/ 金融服務業」銀獎



### 忠誠度與聯繫大獎2021

「最佳會員計劃」銅獎



### 隱私之友嘉許獎2021

金獎狀

## 財務實力評級

### 標準普爾評級

- › 財務實力評級 A+
- › 長期發行人信貸評級 A+
- › 短期發行人信貸評級 A-1

### 穆迪投資

- › 保險財務實力評級 A1
- › 長期發行人信貸評級 A1

### A.M. Best Company

- › 財務實力評級 A+
- › 信貸評級 aa

三井住友海上火災保險(香港)有限公司  
香港太古城英皇道1111號9樓  
電話 +852 2894 0555 傳真 +852 2890 5741

澳門分公司  
澳門南灣大馬路693號大華大廈13樓A-B座  
電話 +853 2892 3329 傳真 +853 2892 3349



**MSIG**

Insurance  
that sees  
the heart  
in everything

[msig.com.hk](http://msig.com.hk)

A Member of **MS&AD** INSURANCE GROUP